

RETAIL MIX

KIK  
B 71/01  
War  
a

**ANALISIS PENGARUH *RETAIL MIX* TERHADAP CITRA TOKO  
PADA FIRLY DEPARTEMENT STORE & MINIMARKET  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH**

**WISNU WARDHANA**  
**No. Pokok : 049735865**

**KEPADA**  
**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA**  
**SURABAYA**  
**2001**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH *RETAIL MIX* TERHADAP CITRA TOKO  
PADA FIRLY DEPARTEMENT STORE & MINIMARKET  
SURABAYA**

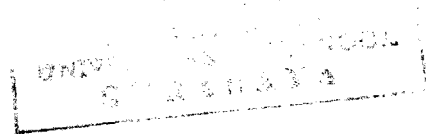
**DIAJUKAN OLEH  
WISNU WARDHANA  
No. Pokok : 049735865**

**TELAH DITERIMA DAN DISETUJUI DENGAN BAIK OLEH**

**DOSEN PEMBIMBING,**



**Y. LILIK RUDIANTO, SE.MBA**



**TANGGAL 20 JUNI 2001**

**KETUA PROGRAM STUDI,**



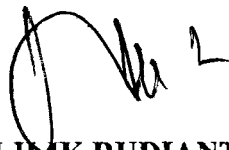
**DR. AMIRUDDIN UMAR, SE**

**TANGGAL 20 JUNI 2001**

**Skripsi telah selesai dan siap diuji**

**Surabaya, ....21.....Maret..... 2001**

**Dosen Pembimbing,**

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'Y' followed by a series of loops and a final '2'.

**Y. LILIK RUDIANTO,SE. MBA**

## ABSTRAKSI

Saat ini bisnis eceran merupakan salah satu bisnis yang berkembang pesat di Indonesia. Dengan semakin cepatnya pertumbuhan bisnis eceran yang ada, ditambah dengan dibukanya kesempatan bagi peretail-peretail asing menjalankan bisnisnya di Indonesia, maka persaingan yang terjadi semakin ketat. Agar dapat bertahan dan tetap bisa bersaing dalam situasi persaingan yang semakin ketat tersebut, tiap-tiap perusahaan retail harus selalu mengevaluasi kebijakan bauran usaha eceran (*retail mix*) yang telah diterapkan agar sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan oleh konsumen sehingga dapat membentuk citra toko yang baik. Dengan memiliki citra toko yang baik, maka dapat membantu kesuksesan suatu perusahaan retail dalam menjalankan usahanya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh bauran usaha eceran terhadap citra Firly Departement Store & Minimarket Surabaya secara bersama-sama maupun secara parsial. Variabel-variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah bauran usaha eceran berdasarkan pengertian dari Bellenger dan Goldstucker (1983:84) yang terdiri dari fasilitas fisik, barang dagangan, harga, promosi dan pelayanan.

Dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil wawancara maupun dari hasil penyebaran kuesioner. Sedangkan pengolahan data dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS for Windows release 9.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa elemen-elemen *retail mix* yang terdiri dari fasilitas fisik, barang dagangan, harga, promosi dan pelayanan secara bersama-sama maupun secara parsial berpengaruh terhadap citra Firly Departement Store & Minimarket Surabaya. Secara parsial diketahui bahwa fasilitas fisik mempunyai pengaruh paling dominan terhadap citra Firly Departement Store & Minimarket Surabaya.